



# 用真心付出奏响幸福和弦

本报记者 刘永安

临近春节,家政服务市场进入旺季。作为盘锦好姐妹家政服务有限公司的掌门人,辛兵每天忙得不可开交。

1月18日一大早,辛兵就开始忙乎起来。通过微信群给保洁组安排任务,审核一份保洁投标书,准备财务结算文件,

接待客户……每天十几个小时,两部手机铃声不断,这对辛兵来说已经是常态。

朋友们都劝她说:“你的退休金也不少,都60多岁了,还那么拼命干啥?”辛兵说:“有员工的期待和客户的肯定,特别是有家人的支持,我是越干越有劲儿。”

## 缘分来了挡不住

1975年3月,下乡知青辛兵回到了城里,被分配到大洼县第一人民医院(现为盘锦市大洼区人民医院)。4个月以后,葛鲁昌也被招工回城,同样进了这家医院。

在医院工作需要专业知识,大洼县第一人民医院将抽调回城的青年送到卫生学校学习基础医学知识。葛鲁昌前脚踏进医院大门,后脚就进了卫校大门,并和辛兵成为同班同学。

学习之余,辛兵爱打篮球,葛鲁昌也是篮球场上的常客。有时候人手不够,就男女混合组队。同场竞技,让两个年轻人很快熟悉起来。

缘分是个很奇妙的东西,来的时候想挡也挡不住。肯吃苦、爱学习、性格爽朗的辛兵,就这样毫无征兆地闯进了葛鲁昌的内心。

两人接触渐渐多了起来,相互也更加了解。他俩都是抗美援朝战士的后代,同样有下乡的经历,现在又是同事、同学,这让两人有了说不完的话题,感情很快升温。

从卫校毕业后,葛鲁昌和辛兵回到了大洼县第一人民医院工作,一个在放射科拍片子,一个在外科当护士。1978年,他们喜结连理,第二年女儿出生。新生命的到来,给小家庭带来了欢乐,也使他们更加忙碌了。

当时,医院护理人手少,活儿多忙不过来。坐完月子没几天,辛兵就上班了。既要管孩子,还得操心工作,她每天忙得像个陀螺,根本停不下来。托儿所和医院紧挨着,辛兵连去给孩子喂奶的工夫都没有,经常是阿姨抱着饿得嗷嗷哭的女儿来找她。



辛兵到社区日间照料中心看望老人。 本报记者 刘永安 摄

## 一心为了患者

护理工作平淡而又琐碎,有时还要给患者做人工呼吸、清理粪便……辛兵用自己的行动获得了患者和家属的信赖。她从患者的笑容里,读懂了奉献的价值。

长期超负荷的工作难免会产生一种身心疲惫的感觉,这个时候,辛兵就会向丈夫吐吐苦水。看到妻子护理工作辛苦,葛鲁昌很心疼。虽然自己的工作也很繁重,但他尽可能为妻子分忧解难,在多承担家务劳动的同时,充当妻子的“心理按摩师”,帮她化解压力和烦闷。

做护士苦与累自不必说,而且还必须抛掉个人烦恼用微笑面对每

一名患者。“没有对病患真诚的爱心是坚持不下来的。”辛兵说。

医学技术学无止境,夫妻俩在工作之余,相互鼓励,时刻不忘充电。他们都参加了自学考试,不断学习先进的医学知识。“我们夫妻俩,用当时的话讲,就是‘比学赶帮超’争着进步。”葛鲁昌说。

由于工作出色,辛兵多次参加全国护士长培训班,葛鲁昌也多次到三甲医院进修。他们学到了许多新技能,并把最前沿的知识传递给同事,应用到临床实践中。辛兵和葛鲁昌常说:“最幸福的事,就是我们一起救死扶伤。”



葛鲁昌、辛兵夫妇。(采访对象提供)

## 撑起特别的家

1988年,辛兵和葛鲁昌调转单位,来到了位于盘锦市双台子区的中建二局四公司职工医院。

娴熟的业务能力,认真的工作态度,让辛兵从护士长、护理部主任一路升迁,1999年成为职工医院院长。

中建二局四公司施工地点遍布全国,留在盘锦的人员以离退休职工为主。有一次,一名退休老职工因行动不便,在家吃了过期食物中毒,被送进职工医院;另一件事是,一名老职工在家摔倒,由于身边无人,半天后才被人发现。

这两件事情的发生,让辛兵开始思考一个问题,如何给予老职工更好的照顾。思考的结果是:在职工医院里,开办医养结合的托老所。

说办就办。辛兵和大家很快腾出医院最上面的一层楼,变成托老所的房间。没有食堂,辛兵和大家在医院旁边盖起了食堂。食堂

缺东少西,辛兵把自家的锅碗瓢盆、面板、酸菜缸都送到了食堂。

1999年8月,托老所正式营业。刚开始接收的老人都是中建二局四公司的老职工,对其符合住院条件的老人,医院开启的是医疗模式;对非住院的或者达到出院标准但仍无法回家的老人,医院开启的则是养老模式。两种模式并存,同时也可以互相转换。这样既能让老职工,尤其是失能的老职工得到照料,也能让在外地工作的子女安心。

医院医疗资源丰富,医生查房,把托老所的老人当作病人一块儿查,护士对于各项护理技能驾轻就熟,楼上养老,楼上看病两不误。慢慢的,盘锦市其他地方的一些老人也来到托老所,不到一年,就有了90多名老人。

辛兵不但要求大家护理好老

人,还要让他们有愉快的精神生活。她让人买来音响设备,于是,托老所食堂既是饭堂又是歌舞厅。为了给老人们找到他们爱听的上世纪五六十年代的流行歌曲,葛鲁昌骑着自行车,挨家音像店寻找。

2002年,辛兵成为盘锦市福利院院长。她经常一大早就赶到福利院,很晚才回家,不仅仅是因为一份沉甸甸的责任,更是因为那种浓浓的亲情。在她的心里有两个家,一个是自己的小家,另一个就是福利院这个大家。

辛兵将心中的大爱化作涓涓细流,温暖着福利院里的每一个人。她不但亲自为养员做康复护理,与他们互动交流,还把自己专业的护理知识传授给护工,提升福利院的护理水平,让老人得到悉心的照料。福利院的老人她都叫她“闺女”,孩子都喊她“妈妈”。

## 姐妹们的带头人

辛兵是副主任护师,护理经验丰富。在做福利院院长的时候,应劳动部门邀请,她经常去给月嫂、育儿嫂做普惠制培训。这让她有机会了解家政服务这个行业,也看到了下岗女工和农村姐妹渴求技能的目光。

“我想开办家政服务公司。如今人们的生活水平逐步提高,家政服务社会化是一种趋势,而且我有护理专业背景,还管理过托老所和福利院。”辛兵的想法得到了家人的支持。

2008年辛兵退休后,立即将想法变成现实。租房子,招员工,好姐妹家政服务有限公司很快成立了。

公司创办之初,辛兵就做好了打

一场硬仗的准备,可她没有想到的是,这场仗是如此艰难。前三年投入大,入不敷出,有时候连发工资都捉襟见肘。遇到工资款不够,辛兵和葛鲁昌就把自己多年的积蓄拿出来。为了节省培训开支,葛鲁昌去外地学习了3个月的面点技术。“所有学员,我的年龄最大。为了多学点真本领,吃尽了苦头。”葛鲁昌说。如今,他已经成为小有名气的面点讲师。

家人的爱与支持,让辛兵可以全身心地投入到事业打拼当中。回想起那段时光,辛兵感叹,当时筹措资金难,社会认同低,很多人对我开办家政服务公司不理解,如果不是有着一颗热爱家政

事业的心,怕是早就打了退堂鼓。

提升家政服务人员素质,推动家政服务行业标准化,改变人们对家政服务的成见,成为辛兵奋斗的动力和追求的目标。为了有更接地气的教材培训员工,辛兵和丈夫一起动手编写教材。他们上网查找资料,然后根据学员普遍文化程度低的特点,用学员能够读懂的语言编写教材。

严格的培训,让好姐妹家政服务有限公司的员工赢得了客户的信任。辛兵坚持“做一单生意就留一路花香”的原则,无论生意多小,都尽心竭力为客户提供最周到细致、安心贴心的诚信服务。

## 补记

## 爱传万家

家政服务行业承载着家庭生活中的获得感、幸福感、安全感,是人民群众家庭生活的“最后一公里”,是一个需要用爱心浇灌、用耐心坚守的行业。

“我创业的初心很简单,一是觉得前景确实不错,最主要的是想让更多下岗和进城务工的姐妹们有工作,能养家。”辛兵说。

从事家政服务业的大多数人是经历人生磨难的女性,很多人有自卑感。在培训的时候,辛兵从专业技能到入户技巧全面传授,更重要的是注重心理疏导,以润物细无声的爱去鼓励她们。

家政公司成立以来,辛兵秉承“安置一个人,温暖两个家”的经营理念,把贴心服务送到了无数客户家中。在服务过程中,很多姐妹成长起来。看到姐妹们赚到钱乐呵呵地前来报喜,辛兵比中大奖还开心。

前不久,公司员工丁秀霞被评为“全国优秀农民工”。辛兵说,“对我来说,最快乐的是看到很多姐妹的谈吐和技能有了很大变化,发现她们变得更自信、更优雅、更独立,我由衷地为她们感到高兴和骄傲。”

家政服务能否赢得消费者的认同和满意,固然与从业人员的职业化和专业化水平息息相关,但更重要的是取决于从业人员的服务态度、敬业精神以及所倾注的爱心真情。像对待家人一样对待客户,让服务有温度,已经逐渐成为好姐妹家政服务有限公司员工的职业追求。她们牺牲了和自己家人朝夕相伴的幸福时光,为更多有需要的家庭助力。“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”,她们用自己的辛勤劳动和专业技能,为广大消费者提供温馨舒适的服务,成为爱的传递者。

作为一个蓬勃发展的民生产业,家政服务业正在广泛进入并深刻影响人们的日常生活。好姐妹家政服务有限公司始终将奉献爱心作为企业文化的重中之重,回馈社会,传递大爱。公司组建公益讲师团队,到社区和村屯,讲授保洁技巧、新生儿和产妇护理知识,帮助困难群众实现就业或再就业,进而使家庭实现脱贫致富。

辛兵热爱公益,多次为老年舞蹈队、社区合唱团捐款,常年资助贫困学生和贫困户。去年疫情发生后,辛兵捐款3万元,用于抗击新冠肺炎疫情。作为盘锦市家庭服务业协会会长,辛兵还带动行业企业一起,连续10年为敬老院捐款捐物,将爱心进一步放大。

就这样,辛兵用诚心感动了客户,用诚信赢得了口碑,业务从一家一户的零散服务扩大到承包单位保洁的固定项目,服务内容也由单纯的打扫卫生增加到月嫂、育儿嫂、养老等类别,公司逐渐有了稳定的客户群体。如今,好姐妹家政服务有限公司打造出了行业品牌,先后荣获全国千户百强示范单位、全国家政服务行业先进单位、辽宁省家政服务行业十强企业等荣誉。



更多精彩  
扫码观看

